

# 指定管理者が行う公の施設の管理状況全期間評価

施設所管部名：教育委員会

## 1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	三重県立鈴鹿青少年センター（鈴鹿市住吉町南谷口）
指定管理者の名称等	公益財団法人三重県体育協会 会長 岩名 秀樹（鈴鹿市御園町1669番地）
指定の期間	平成21年4月1日～平成25年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	①事業の実施に関する業務 ②施設等の利用の許可に関する業務 ③利用料金の收受等に関する業務 ④施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑤青少年センターの管理上必要と認める業務

## 2 管理業務の実施状況

	指定管理者の自己評価	県の評価	全期間におけるコメント
H21	B		<p>閑散期の利用を促進するために宿泊料金を2体系に設定し、また、2交代制の勤務体制とすることで受付時間を拡大するなど、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>積極的な施設・設備の修繕実施や、光熱水費等のコスト削減を図ることにより、効果的・効率的な管理運営を行っている。</p> <p>また、短期(1年)及び中長期(3年以上)の施設修繕計画を立て計画的に修繕を実施するとともに、緊急性の高い修繕の一部を指定管理者負担で実施することなどにより、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう努めている。</p> <p>職員の人権研修の実施、また、利用者のニーズに応じて施設内の一部を託児室として許可するなどの県施策への貢献や、個人情報の取扱い及び危機管理についても適正に取り組んでいる。</p> <p>さらに、全ての利用者に対するアンケート調査の実施、利用者の苦情や要望への速やかな対応、職員研修の充実、危機管理マニュアルの整備等を行い、安定した施設管理を行っている。</p>
H22	B		
H23	B		
H24	B		

## 3 施設の利用状況

	指定管理者の自己評価	県の評価	全期間におけるコメント
H21	B		<p>繁忙期には休業日の縮小に努め、施設の利用機会の拡大を図っている。</p> <p>また、幼児から一般まで幅広い年齢層を対象とする主催事業の実施、利用者の研修ニーズに合わせた豊富な知識や技能を有するボランティアによる研修活動の支援、伊勢型紙の出前事業の実施や県事業への講師の派遣等、利用者サービスの向上につながる取組を行っている。</p> <p>利用者満足度が極めて高い数値を示していることは、当施設が利用しやすい施設になっているものと評価できる。</p>
H22	B		
H23	B		
H24	B		

## 4 管理業務に関する経費の収支状況(全期間)

(単位:円)

収入の部		支出の部	
指定管理料	263,251,000	事業費	15,399,303
利用料金収入	162,792,815	管理費	412,483,746
その他の収入	23,390,028	その他の支出	13,081,671
合計 (a)	449,433,843	合計 (b)	440,964,720
収支差額 (a)-(b)	8,469,123		

※参考

利用料金減免額	4,035,700
---------	-----------

## 5 成果目標及びその実績

	指定管理者の自己評価	県の評価	全期間における成果目標及びその実績					
			成果目標項目	目標値	H21実績値	H22実績値	H23実績値	H24実績値
H21	B		施設延利用者数	74,100人	68,422人	68,521人	74,365人	77,163人
H22	C		施設稼働率	95.6%	93.2%	90.4%	93.5%	98.9%
H23	B		利用者満足度	93.7%	99.0%	98.6%	99.0%	99.5%
H24	B							
全期間におけるコメント								
<p>施設稼働率と施設延利用者数が目標に達していない年度があるが、利用者数の増加を図るため、職員が学校や企業等を訪問するなどの利用促進活動の結果、指定管理期間最終年度にはすべての成果目標を達成することができた。 また、利用者満足度が指定管理期間を通して成果目標を達成されていることは高く評価できる。</p>								

## 6 総括評価

- 利用者の研修活動を支援する「センターボランティアバンク」の設置や、外国人の利用に備えた5か国語の利用案内の作成、4月から8月まで無休営業、3歳以下の幼児の利用料金免除、学校関係団体の引率者の利用料金減免等の利用者のサービスの向上に取り組んでいる。
- 幼児から一般まで幅広い年齢層を対象とする主催事業の実施、利用者の研修ニーズに合わせた豊富な知識や技能を有するボランティアによる研修活動の支援、伊勢型紙の出前事業の実施や県事業への講師の派遣等、利用者サービスの向上につながる取組を行っている。
- 「苦情処理窓口」や「ご意見箱」の設置、全ての利用者に対するアンケート調査の実施等により、利用者の苦情や要望を進んで聴取するように努め、これらの苦情等に速やかに対応する会議を組織するなど、利用者本位の施設運営を図った。
- 個人情報保護方針をホームページに掲載し、利用申込書等には個人情報の取扱いを記載している。指定管理者が保管している個人情報についても、職員全員が厳重に保管管理を行っている。
- 危機管理マニュアルを職員全員が必携し、年2回の消防訓練の実施やAEDの取扱講習を含む救命救急講習会への参加など、利用者の安全確保のための取組がきめ細かく実施された。
- 省エネ活動の推進等による光熱水費、人件費や役務費などのコスト削減に努める一方、施設運営収支差益を充当し、緊急を要する大規模修繕の一部を指定管理者負担で実施するなど、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう努めている。
- 職員が学校や企業等を訪問するなどの利用促進活動を行い、利用者数の増加に努めた結果、指定管理期間最終年度にはすべての成果目標を達成することができた。
- 以上のことに加え、利用者満足度が極めて高い数値を示していることから、第2期指定管理期間開始後も、指定管理者の努力により、利用者にとって一層利用しやすい施設になっているものと評価している。

当該指定管理者は、2交代制勤務の実施、利用者の苦情等への即時対応、青少年の健全育成及び生涯学習の場の提供としての主催事業の実施など、基本協定等に定める業務基準や事業計画に沿って、それぞれ県の求める水準に合致した管理運営を行ったと評価できる。平成25年度からの3期目の指定管理者として、公益財団法人三重県体育協会が引き続き指定された。今後も一層利用しやすい施設づくり、利用者のサービスの向上を図っていく必要がある。

- ※ 「2 管理業務の実施状況」の自己評価 :
- 「A」 → 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
  - 「B」 → 業務計画を順調に実施している。
  - 「C」 → 業務計画を十分には実施できていない。
  - 「D」 → 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。
- ※ 「3 施設の利用状況」  
「5 成果目標及びその実績」の自己評価 :
- 「A」 → 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
  - 「B」 → 当初の目標を達成している。
  - 「C」 → 当初の目標を十分には達成できていない。
  - 「D」 → 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。
- ※ 県の評価 :
- 「+」(プラス) → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
  - 「-」(マイナス) → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
  - 「 」(空白) → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。